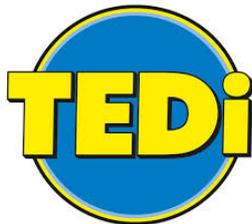




## innovaphone Case Study

La società commerciale TEDi opta per la soluzione di comunicazione innovaphone e mette in rete tutte le sue filiali



*“La soluzione di innovaphone è più economica rispetto al vecchio PBX, perché possiamo effettuare molte impostazioni senza l'aiuto di un fornitore di servizi esterno ed i costi di hardware e software si svolgono in una cornice assolutamente sostenibile.”*

Thomas Hauck, Responsabile IT di TEDi

Il commerciante di generi non alimentari TEDi, con sede a Dortmund nel Nord Reno-Westfalia, offre, come fornitore locale, prodotti per le necessità quotidiane, quali giocattoli e articoli di cancelleria, articoli di drogheria, per il fai da te e molti altri.

TEDi conta in Europa 1.400 filiali con circa 10.000 dipendenti ed è presente, oltre che in Germania, anche in Austria, Slovenia, Slovacchia e nei Paesi Bassi.

La decisione di optare per un innovaphone PBX si è avuta dopo che il PBX convenzionale esistente non era più in grado di soddisfare le crescenti esigenze e sarebbe stato possibile modernizzarlo solo con un notevole sforzo.

Negli ultimi anni, TEDi aveva registrato una forte crescita aziendale, quindi anche nell'infrastruttura di comunicazione si erano resi necessari opportuni adeguamenti. La versione del software del Siemens

HiPath 4000 esistente avrebbe dovuto essere aggiornata per poter collegare nuove licenze per ulteriori utenti. Inoltre, l'integrazione di applicazioni moderne, come l'indicazione di presenza, il posto operatore o una soluzione CTI per il sistema esistente, sarebbe stata possibile solo con un grande sforzo tecnico. Durante la ricerca di un nuovo PBX, si è subito puntato su innovaphone in quanto con gli specialisti della telefonia IP e delle UC si erano già avute buone esperienze in una filiale di TEDi in Austria. “La soluzione di innovaphone a Vienna ci ha convinto sulla base della facilità d'uso e della varietà di applicazioni possibili”, afferma Thomas Hauck, Responsabile IT di TEDi.



## La soluzione innovaphone convince per la facilità d'uso e la varietà di applicazioni possibili



Come possibile alternativa ad innovaphone è stata presa in considerazione Lync in quanto TEDi già disponeva di un ambiente Microsoft. Tuttavia, in quel momento la soluzione Lync non era ancora in grado di mappare in modo completo tutte le funzionalità di un PBX tradizionale. D'altra natura l'innovaphone PBX, che coniuga l'abituale comfort telefonico con le moderne applicazioni di una soluzione di Unified Communications. "La profonda integrazione di Microsoft nell'innovaphone UC Client myPBX ci hanno convinto. Ad esempio, le indicazioni di presenza possono essere visualizzate direttamente dal calendario di Outlook. Allo stesso modo, i chiamanti vengono visualizzati dai contatti ed i contatti possono essere selezionati direttamente da Outlook o, con determinate combinazioni di tasti, anche da altre applicazioni", spiega Thomas Hauck e continua: "Per noi è stata decisiva la possibilità di mettere in rete con l'innovaphone PBX tutte le centrali all'estero." Inoltre, in TEDi è in uso una soluzione per l'interazione con il cliente, il Voxtron Communications Center di Enghouse Interactive, che è certificato per l'innovaphone PBX e che, quindi, è stato possibile integrare facilmente nella nuova infrastruttura di comunicazione.

### Le sfide: migrazione graduale, massima integrazione

Il fatto che con l'innovaphone PBX sia possibile l'accesso graduale alla tecnologia VoIP, è stato un vantaggio decisivo anche per l'installazione in TEDi. Il PBX esistente ed il nuovo innovaphone PBX dovevano essere attivati parallelamente, in modo che potesse aver luogo una graduale introduzione dei nuovi componenti fino alla definitiva sostituzione del vecchio PBX. Un'ulteriore premessa era quella di dover mantenere il piano di numerazione esistente, il che presupponeva anche la necessità di collegare l'uno all'altro il vecchio ed il nuovo PBX. Inoltre, per il Routing erano necessarie numerose registrazioni.

*"A differenza di altre nuove introduzioni, in questo caso non si è dovuta creare preventivamente la necessaria accettazione. Il personale è stato subito entusiasta dei terminali e dell'UC Client myPBX - e gli amministratori della gestione dell'innovaphone PBX. Per questo motivo, si può parlare di una grande soddisfazione."*

Thomas Hauck, Responsabile IT di TEDi



Esterno di una filiale TEDi

### L'utente - TEDi

- Il marchio TEDi si è affermato in tutta la Germania come fornitore locale di generi non alimentari
- Nelle sue 1.400 filiali in tutta Europa occupa ca. 10.000 dipendenti
- Filiali in Germania, Austria, Slovenia, Slovacchia e Paesi Bassi



La sede centrale di TEDi a Dortmund è stata dotata di un innovaphone VoIP Gateway IP6010, nelle filiali estere sono utilizzati innovaphone VoIP Gateway IP800. Durante la fase di transizione, l'IP6010 è stato collegato ad entrambi gli attacchi ISDN PRI esistenti, che a loro volta sono collegati, a seconda del numero di chiamata, al PBX esistente. Una volta completata la conversione, il vecchio PBX viene spento e l'inoltro annullato. Essendo i canali di approvvigionamento corti ed essendo elevata l'affidabilità dell'innovaphone PBX, si è rinunciato ad un ambiente ridondante. Le postazioni di lavoro dei dipendenti TEDi sono state dotate di serie di telefoni IP del tipo IP222 e del Client myPBX. In questo modo sono disponibili tutte le funzionalità della soluzione innovaphone di Unified Communications come integrazione con Outlook, indicazione di presenza, chat, videotelefonata, Application Sharing e molte altre. Inoltre, su alcune postazioni di lavoro è implementato un Voxtron Communication Center 2014. Il Voxtron Communication Center offre a TEDi varie funzioni quali SIP-Phone, Reporting, accesso permanente al database Oracle ed il funzionamento di un sistema di richiamata semi-automatico.

## Installazione, manutenzione e amministrazione semplificate

L'installazione di base dell'innovaphone PBX è stata effettuata in 4 giorni/uomo. A causa della complessità delle impostazioni di Routing tra i due PBX sono stati necessari solo ancora pochi giorni/uomo. In un secondo momento, ha avuto luogo l'integrazione della soluzione Voxtron, che ha avuto bisogno, peraltro, di solo circa 2 giorni/uomo.

Alla domanda se e, in caso affermativo, quali problemi si fossero verificati durante la nuova installazione, Thomas Hauck risponde: "Le difficoltà sono state date solo dalla complessità del Routing tra il vecchio e il nuovo impianto. A seconda della direzione della chiamata, era necessario eliminare delle cifre oppure aggiungerle ed adeguarne l'instradamento. Con l'aiuto delle funzioni di login di innovaphone, è stato possibile trovare velocemente gli errori e correggerli." Con un risultato molto soddisfacente, come sottolinea Thomas Hauck: "Manutenzione ed amministrazione del nuovo sistema sono estremamente più facili rispetto al vecchio sistema. La guida del menu dell'innovaphone PBX e quella dei terminali sono intuitive e quasi auto-esplicative. Sono utilizzabili tramite le funzioni di base anche da dipendenti non addestrati."

La speranza dei Responsabili IT che "funzioni come messaggi registrati, servizio fax o CTI che fino a quel momento necessitavano di fornitori terzi si fondano nella nuova soluzione di Unified Communications di innovaphone e che, quindi, aumenti la facilità di gestione e l'efficienza economica si è pienamente confermata" loda Thomas Hauck. In termini di efficienza economica viene valorizzato il fatto che l'innovaphone PBX sia estremamente compatto e poco ingombrante. "I costi di funzionamento sono in ogni caso bassi, perché invece di 26 unità di altezza per due pannelli di unità ed il sistema telefonico, nel rack è necessario solo un dispositivo su una unità di altezza. In questo modo risparmiamo sia spazio, che corrente elettrica", valuta Thomas Hauck. In secondo luogo, i costi

### La sfida

- Infrastruttura IT e telefonica obsoleta
- Accesso graduale alle tecnologia VoIP e successiva introduzione di nuovi componenti in tutte le sedi
- Connessione di una soluzione di Call Center di Voxtron



Negozi TEDi

### La soluzione

- Migrazione graduale
- VoIP Gateway: IP6010, IP800, terminali IP tipo IP222, myPBX-Client per ogni postazione di lavoro
- Installazione di base effettuata in 4 giorni/uomo



di manutenzione e di installazione sono molto più bassi rispetto al modello precedente: "La soluzione di innovaphone è più economica rispetto al vecchio PBX, perché possiamo effettuare molte impostazioni senza l'aiuto di un fornitore di servizi esterno ed i costi di hardware e software si svolgono in una cornice assolutamente sostenibile."

Tutti motivi per i quali l'accettazione del nuovo sistema è stata fin dall'inizio molto alta anche fra i dipendenti: "A differenza di altre nuove introduzioni, in questo caso non si è dovuta creare preventivamente la necessaria accettazione. Il personale è stato subito entusiasta dei terminali e dell'UC Client myPBX - e gli amministratori della gestione dell'innovaphone PBX. Per questo motivo, si può parlare di una grande soddisfazione", sostiene Thomas Hauck.

Sulla base del bilancio positivo, è ora logico aspettarsi che in un prossimo futuro ulteriori amministrazioni estere della società saranno dotate della soluzione di innovaphone e collegate alla sede centrale della società.

## Vantaggi per il cliente

- Facilità d'uso e varietà di possibili applicazioni
- Semplice manutenzione ed amministrazione
- Riduzione dei costi correnti e di manutenzione
- Un passo avanti per l'implementazione di applicazioni di Unified Communications



## In un colpo d'occhio



### L'utente:

- Il marchio TEDI si è affermato in tutta la Germania come fornitore locale di generi non alimentari
- Nelle sue 1.400 filiali in tutta Europa occupa ca. 10.000 dipendenti
- Filiali in Germania, Austria, Slovenia, Slovacchia e Paesi Bassi

### La sfida:

- Infrastruttura IT e telefonica obsoleta
- Accesso graduale alle tecnologia VoIP e successiva introduzione di nuovi componenti in tutte le sedi
- Connessione di una soluzione di Call Center di Voxtron

### La soluzione:

- Migrazione graduale
- VoIP Gateway: IP6010, IP800, terminali IP tipo IP222, myPBX-Client per ogni postazione di lavoro
- Installazione di base effettuata in 4 giorni/uomo

### Vantaggi per il cliente:

- Facilità d'uso e varietà di possibili applicazioni
- Semplice manutenzione ed amministrazione
- Riduzione dei costi correnti e di manutenzione
- Un passo avanti per l'implementazione di applicazioni di Unified Communications